

Klachtenreglement

Klachtenreglement



Opmerking, klacht, tip of top?

Laat het ons weten! Bij ons staan professionaliteit en kwaliteit van de dienstverlening voorop. Een plek waar u uw kind met een gerust hart aan toevertrouwt.

Interne klachtenprocedure

Toch kan het voorkomen dat je niet helemaal tevreden bent, dat willen wij dan graag horen. Dit kunt u het beste eerst bespreken met de direct betrokkene(n), de pedagogisch medewerker en/ of de directie. U kunt ook terecht bij de medewerkers en directie als er suggesties en of ideeën zijn die kunnen bijdragen aan een betere kwaliteit van de opvang.

De interne klacht kan gestuurd worden naar:
de Plek , t.a.v. directie en klachtencoördinator Jill Lamyns; (mailadres)

Zodra de klacht ontvangen is, ontvangt u altijd een bevestiging. De klacht zal vervolgens binnen 7 werkdagen in behandeling worden genomen. Ons uitgangspunt is om samen tot een oplossing te komen. Wij informeren u tussentijds ook over de voortgang. U ontvangt zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na het indienen van de klacht een schriftelijk en met argumenten omkleed oordeel op de klacht. Hierin staat ook welke eventuele verbetermaatregelen wij ondernemen. Als we meer tijd nodig hebben om de maatregelen uit te voeren, vermelden we ook de concrete termijnen waarbinnen de maatregelen worden uitgevoerd.

Alle klachten worden geregistreerd en periodiek geëvalueerd of er preventieve acties noodzakelijk zijn.

Externe klachtenprocedure

Indien interne klachtenafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, is er altijd de mogelijkheid u te wenden voor informatie, advies en mediation tot het Klachtenloket kinderopvang gevestigd in Den Haag, www.klachtenloket-kinderopvang.nl of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie www.degeschillencommissie.nl.

U kunt u ook rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie. Ook als de klacht niet binnen 6 weken tot afhandeling heeft geleid kan de klacht worden voorgelegd aan de klachtencommissie. De klacht dient overigens binnen 12 maanden, na indienen/melden van de klacht bij de Plek aanhangig gemaakt te zijn bij de geschillencommissie. Het reglement van de geschillencommissie vindt u terug op hun website.

Klachtenreglement

De Plek is per 3 november 2022 aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

.

